6

व्यावसायिक समाज कार्यः सामान्य सिद्धान्त मूल्य और उनका अनुप्रयोग

* बी.वी. जगदीश

प्रस्तावना

बीते वर्षों के साथ–साथ समाज कार्य एक साधारण सहायता प्रदान करने वाले व्यवसाय से एक सशक्तीकरण करने वाले व्यवसाय के रूप में सामने आया है और इसने कई मील के पत्थरों को पार किया है। यह समाज में अच्छी तरह से परिभाषित और सुस्थिर मूल्य प्रणाली, सिद्धान्तों, निपुणताओं और तकनीकों के साथ एक महत्वपूर्ण स्थान ग्रहण कर रहा है। आज समाज कार्य व्यवसाय सामाजिक आदेशों, जो प्रत्येक व्यक्ति की भलाई को बढ़ावा देता है, के अनुरक्षण की अभूतपूर्व जिम्मेदारी को वहन कर रहा है। यह सामाजिक सम्बन्धों के मानवीकरण और सम्पूर्ण समाज की उन्नति के लिए कार्यों पर बल देने के साथ नियोजित परिवर्तन को उत्पन्न करने में सक्रिय भूमिका निभा रहा है।

समाज कार्य के सामान्य मूल्य

इस इकाई में आप समाज कार्य के मूल्यों और उनके अनुप्रयोग के विषय में जानकारी प्राप्त कर रहे हैं। कोई भी व्यावसायिक गतिविधि मूल्यों के एक समुच्चय द्वारा निर्देशित होती है। समाज कार्य के ज्ञान के निकाय के निश्चित केन्द्रीय मूल्य हैं जो कि एक समयावधि के साथ–साथ समाज कार्य के व्यावसायिक व्यवहार के साथ विकसित हुए हैं। जो समाज कार्य व्यवहार की सभी परिस्थितियों में पद्धति चाहे जैसी भी हो, समान हैं।

इन पर गम्भीरता से विचार करने से पूर्व हम मूल्य शब्द का अर्थ समझने का प्रयास करते हैं। प्रत्येक सामाजिक समूह का अपना अपेक्षित व्यवहार प्रतिमानों का समुच्चय होता है जिसे इसके सभी सदस्य इच्छित परिणाम की स्थिति को पूर्ण करने के लिए अनुसरण करने का प्रयास करते हैं। दूसरे शब्दों में, मूल्य आधारभूत प्रतिमान हैं। और एक समाज या एक उपसमूह के सदस्यों द्वारा सहभागितता युक्त व्यवहार प्रतिमानों को महत्व देते हैं जिसका लक्ष्य सदस्यों के संगठित क्रियाकलापों को एकीकृत करना और मार्ग तैयार करना है। एक मूल्य अलग–अगल उल्लेख करता है कि एक विशिष्ट व्यवहार का या तो अनुसरण करना है या अनुसरण नहीं करना है। उदाहरण के लिए, सत्यवादिता एक मूल्य है जिसका प्रत्येक

* बी.वी. जगदीश, आर.एम. कालेज ऑफ सोशल वर्क, हैदराबाद

समूह अनुरक्षण करता है। मूल्य लोगों को सत्य बोलने के लिए निर्देश देता है और झूठ बोलने से मना करता है। लोग एक मूल्य को साकार करने हेतु निश्चित प्रयासों और ऊर्जा को लगाने के लिए इच्छुक होते हैं, मूल्य के अनुरक्षण के लिए त्याग करने हेतु हैयार रहते हैं और दण्ड को लागू करते हैं यदि कोई व्यक्ति मूल्य को अस्वीकार करने या दूषित करने की धमकी देता है। मूल्यों के कुछ उदाहरण ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, अखण्डता, देशभक्ति बड़ों का सम्मान उल्लेखनीय है।

अतः एक व्यवसाय के मूल्य उसकी प्राथमिक आधारभूत धारणा और अधिमान्य व्यवहार प्रतिमान है जिन्हें व्यावसायिक व्यक्तियों द्वारा इसके व्यवहार किए जाने के समय अनुरक्षण करना चाहिए। एक व्यवसाय के रूप में समाज कार्य सामाजिक समायोजन और सामाजिक क्रिया की समस्याओं से ग्रस्त लोगों के साथ कार्य कर रहा है उसके अपने मूल्य हैं जो कि व्यवहारकर्ताओं का पथ–प्रदर्शन करते हैं। समाज कार्यकर्ता को समाज के सामाजिक मूल्यों जिसका वह सदस्य होता है, का अनुसरण करना होता है और उसे समाज में प्रचलित सामाजिक मूल्यों की पूर्ण समझ और परख रखनी पड़ती है। सेवार्थियों की बहुत सी समस्याएँ एक सामाजिक मूल्य से सम्बन्धित होती हैं जिसका अनुरक्षण करने के वे योग्य नहीं होते हैं। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति अपने परिवार की समुचित देखभाल नहीं कर रहा है वह परिवार के मुखिया के रूप में अपने परिवार की आवश्यकताओं के प्रति उत्तरदायित्व के मूल्य के अनुसरण में समस्या से ग्रसित हैं। सेवार्थी की मानसिक परिपक्वता का विकास नहीं हो सका है और वह गैर–जिम्मेदाराना तरीके से व्यवहार कर रहा है या वह उत्तरदायित्व को बोझ समझ कर लेना नहीं चाहता है। इस प्रकार की परिस्थिति में समाज कार्यकर्ता एक व्यक्ति के परिवार के प्रति उत्तरदायित्व के इस मूल्य की स्पष्ट समझ को रखते हुए परामर्श देता है और सेवार्थी की परिवार के मुखिया के रूप में उत्तरदायित्व वहन करने में सहायता करता है। इस प्रकार समाज कार्यकर्ता सेवार्थी की सामाजिक-क्रिया को स्वस्थ करता है।

समाज के एक सदस्य के रूप में भी समाज कार्यकर्ता इन सामाजिक मूल्यों को आत्मसात करता है। समाज कार्यकर्ता को कई बार सेवार्थी को स्वीकार करने और उसके साथ कार्य करने में दुविधा में हो सकती है किन्तु जब कभी भी उसे ऐसे सेवार्थी जिसने समाजजिक मूल्यों का उल्लंघन किया है के साथ कार्य करना पड़ता है तो समाज कार्यकर्ता उच्च सम्मान को बनाए रखता है उदाहरण के लिए, एक समाज कार्यकर्ता जो कि पुरजोर तरीके से ईमानदारी के मूल्य का समर्थन कर रहा है और न्यायपूर्ण साधनों से उपार्जन कर रहा है उसका ऐसे सेवार्थी जो कि एक अपराधी है और जिसने समाज के लिए हानि उत्पन्न की

है, के लिए एक निष्पक्ष तरीके के साथ कार्य करते हुए देख सकना कठिन है इस प्रकार के मूल्यों के संघर्ष और असमंजस से समाज कार्यकर्ता के बचाव के लिए व्यवसाय के मूल्य अभ्यासकर्ता के उद्धार के लिए पहुँचते हैं।

समाज कार्य के मूल्य तीन सामान्य क्षेत्रों पर केन्द्रित हैं: लोगों के विषय में मूल्य, समाज के सम्बन्ध में समाज कार्य के मूल्य और मूल्य जो व्यावसायिक व्यवहार को गुण प्रदान करते हैं (डूबोइस एवं माइले, 1999)। समाज कार्य के कुछ मौलिक मूल्यों का नीचे विवेचन किया गया है।

व्यक्ति के अन्तर्निहित योग्यता (मूल्यवान होना), सत्यनिष्ठा तथा गरिमा (गौरव, प्रतिष्ठा) के प्रति दृढ विश्वास (फ्रीडलेण्डर, 1977)। एक सामाजिक क्रिया को निष्पादित करने या पालन करने में असफल व्यक्ति को समाज एक अयोग्य और अवांछनीय तत्व के रूप में मानता है। उसकी गरिमा स्वीकार्य नहीं है और उसे ऐसे व्यक्ति के रूप में समझा जाता है। जिसके पास सत्यनिष्ठा नहीं है और साथ ही समाज द्वारा उसके साथ अपमानजनक तरीके से बर्ताव किया जाता है। लोग इस विषय में इतनी अधिक दिलचस्पी नहीं लेते हैं कि यह जाने कि व्यक्ति अपने सामाजिक उत्तरदायित्वों का ठीक तरह से क्यों नहीं निर्वाह कर रहा है। यह मूल्य समाज कार्यकर्ता को स्मरण कराता है कि प्रत्येक सेवार्थी जो उसके पास एक समस्या के साथ आता है, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में जो मूल्य रहित है और जिसके पास नैतिक उच्चता नहीं है क्योंकि वह एक प्रतिकूल परिस्थिति में है उसे समाज में अन्य सदस्यों द्वारा जैसा समझा जाता है वैसा नहीं समझना चाहिए। समाज कार्यकर्ता के लिए सेवार्थी वैसा ही मूल्यवान है जैसा कोई दूसरा व्यक्ति और सेवार्थी की परिस्थिति ऐसी होती है कि बहुत से कारक उस पर क्रियाशील होते हैं। सामाजिक परिस्थिति को अच्छी तरह समझने और विश्लेषित करने का यदि व्यक्ति को अवसर दिया जाए तो वह समस्या से बाहर आ सकता है और दोबारा समस्याग्रसत परिस्थिति में नहीं होगा। एक व्यक्ति को उसकी योग्यता का अनुभव कराने और उसकी गरिमा के साथ व्यवहार करते हुए व्यक्ति को उसकी समस्या पर काबू पाने में उसके गम्भीरतापूर्ण सम्मिलन और एक उद्देश्यपूर्ण जीवन की ओर अग्रसर होने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। किसी व्यक्ति की गरिमा, योग्यता और सत्यनिष्ठा में दृढ़ विश्वास समाज कार्यकर्ता को किसी भी प्रकार के सेवार्थी के साथ कार्य करने के लिए मस्तिष्क को सकारात्मक रूप से ढालने के योग्य बनाता है।

दूसरा मूल्य है प्रजातान्त्रित प्रकार्यों में विश्वास। समाज कार्य प्रजातान्त्रिक प्रक्रिया पर विश्वास करता है जब यह सेवार्थी प्रणाली के साथ कर रहा होता है। यह इंगित करता है कि निर्णय सहमति के माध्यम से लिए जाते हैं और सेवार्थी पर कुछ भी नहीं थोपा जाता

है। कार्यकर्ता, सेवार्थी और अन्य व्यक्ति सभी निर्णय को लेने में शामिल होते हैं। ऐसा किए जाने के समय सेवार्थी प्रणाली के समाधान चुनने के अधिकार को अत्यन्त महत्व प्रदान किया जाता है।

तीसरा मूल्य है सभी के लिए अपनी सहज क्षमताओं के अनुरूप समान अवसर प्राप्त करने के प्रति पूर्ण विश्वास (फ्रीडलेण्डर, 1977)। यह मूल्य सामाजिक न्याय की आवश्यकता को अभिव्यक्त करता है। समाज कार्य सामाजिक अन्याय के विरूद्ध संघर्ष करता है और समाज के लाभ विहीन तथा नष्ट करने योग्य वर्गों के विषय मे मापन करता हैं जाति, धर्म, आर्थिक स्तर और बुद्धि इत्यादि पर विचार किए बिना प्रत्येक व्यकित के पास सामाजिक संसाधनों की सुलभता का समान अवसर है। तथापि यह अपनी विचारशीलता के अन्तर्गत व्यक्ति की क्षमता की स्थिति से उनके प्रयोग के लिए इन संसाधनों के लिए व्यक्ति के पास होने वाली सुलभता की सीमा को सम्मिलित करता है। उदाहरण के लिए, एक अक्षम व्यक्ति अंशकालिक गतिविधि के रूप में पर्वतारोहण करना चाहता है उसे इसलिए मना नहीं करना चाहिए कि वह एक अक्षम है बल्कि उस समय यदि उसके पास पर्वतों पर पढ़ने के लिए शारीरिक शक्ति और क्षमता नहीं है कदाचित तब वह अनुभव करे कि पर्वतारोहण उसके लिए उपयुक्त नहीं है और उसे अपने लिए कोई अन्य अधिक उपयुक्त गतिविधि को चुनना चाहिए।

चौथा है उस का स्वयं परिवार एवं समाज के प्रति सामाजिक उत्तरदायित्व (फ्रीडलेण्डर, 1977)। यह मूल्य समाज कार्यकर्ता को जिस समय वह अपने व्यावसायिक कर्तव्यों को निभा रहा हो, उसे स्वयं, उसके परिवार और समाज जिसमें वह रह रहा है की अवहेलना न करने के लिए सावधान करता है। यदि वह स्वयं और अपने परिवार के प्रति अपने उत्तरदायित्वों को पूरा करने में असफल होता है तब वह स्वयं या उसका परिवार अपने सामाजिक कर्तव्यों को सम्पन्न करने में विफल हो सकते हैं और समाज कार्य हस्तक्षेप को प्राप्त करने में असफल हो सकते हैं।

पाँचवाँ मूल्य है ज्ञान और कौशल को दूसरों तक पहुँचाना (शीफॉर एवं मोराल्स, 1989)। यह मूल्य समाज कार्यकर्ता को आदेश देता है कि उसके पास जो जानकारी है उसे वह मुहैया कराए जो कि सेवार्थी को भविष्य में उसी प्रकार की समस्या का सामना करने के मामले में अपनी देखभाल करने के लिए शक्ति प्रदान करेंगी। यह सुनिश्चित करना है कि सेवार्थी अपने सम्पूर्ण जीन काल में समाज कार्यकर्ता पर निर्भर नहीं हो। आगे यह सुझाव भी देता है कि यह–व्यावसायिकों के बीच जानकारी और कौशल को बांटना व्यावसायिक अभ्यास की समर्थता को बढ़ाने में आगे तक जाता है।

छठवाँ मूल्य है व्यक्तिगत भावनाओं को दूसरों के साथ व्यवसायिक सम्बन्धों से अलग करना (शीफॉर एवं मोराल्स, 1989)। यह मूल्य स्मरण कराता है कि समाज कार्यकर्ता को व्यक्तिगत भावनाओं को व्यावसायिक सम्बन्धों के भीतर नहीं लाना चाहिये क्योंकि यह उसे सेवार्थी और उसकी समस्याग्रस्त परिस्थिति के विषय में अति लगाव युक्त या पक्षपात पूर्ण या पूर्वाग्रह की दृष्टि से युक्त बनाकर प्रस्तुत कर सकता है। एक व्यक्ति के रूप में समाज कार्यकार्त अपने जीवन में सेवार्थी की ही भांति इसी प्रकार के अनुभवों और परिस्थितियों से गुजर चुका हो सकता है। और उसके लिए यह सम्भावना है कि वह इन्हें वर्तमान सेवार्थी से जोड़ें और सम्भव है कि वह समाज कार्य हस्तक्षेप के लिए आवश्यक वस्तुनिष्ठा का परित्याग कर दे। अतः जहाँ उसकी कोई भी व्यक्तिगत भावनाएँ उसके व्यावसायिक सम्बन्धों को प्रभावित कर ही हैं। उसे सतर्क रहना चाहिए।

सातवाँ मूल्य व्यक्तिगत और व्यावसायिक आचरण के उच्च मानदण्डों को ग्रहण करता है (शीफॉर एवं मोराल्स, 1989)। यह इस बात पर जोर देता है कि व्यक्गित और व्यावसायिक स्तर पर समाज कार्यकर्ता का आचरण उदाहरण प्रस्तुत करने वाला होना चाहिए। एक व्यावसायिक के रूप में उसे समाजकार्य व्यवहार कर्ता के लिए रेखांकित की गयी आचार संहिताओं का पालन करना चाहिये। किसी भी व्यवसाय की सफलता उकसा अभयास कर रहे व्यावसायिकों की सत्यनिष्ठा और चरित्र पर निर्भर करती हैं समाज कार्य अभ्यास की परिस्थितियों में सेवार्थी अपने चारों ओर की चीजों के विषय में बहुत सी आशंकाओं, दुविधाओं और सन्देहों एवं अविश्वास युक्त होता है। उन्हें बहुत सी गोपनीय और संवेगात्मक सूचनाओं को अभिव्यक्त करना पड़ता है और वे कार्यकर्ता से अत्यधिक विश्वास की अपेक्षा करते हैं। असावधानीपूर्वक गोपनीय सूचना का रहस्योद्घाटन करना, सेवार्थी की बचनबद्धता का मजाक उड़ाना, सेवार्थी को नीचा दिखाना अत्यन्त हानिकारक होता है यहां तक कि उसका अभ्यास के घंटों के बाद व्यक्तिगत व्यवहार की केवल लोगों के लिए स्वीकार्य नहीं होना चाहियें बल्कि समाज कार्यकर्ता के लिए भी प्रतिष्ठा अर्जित करना चाहिये। समाज कार्यकर्ता भी समाज का एक सम्मानीय सदस्य होता है और उसे किसी भी आचरण में पक्षपात नहीं करना चाहिये जो कि समाज द्वारा बुरे या निन्दनीय समझे जाते हों। अतः यह अपरिहार्य है कि एक समाज कार्यकर्ता एक उच्च सत्यनिष्ठा और उच्च नैतिक आचरण का व्यक्ति हो।

समाज कार्य के सामान्य सिद्धान्त

समाज कार्य व्यवहार किए जाने के दौरान अच्छे परिणाम पाने के लिए क्या किया जाए और क्या न किया जो सिद्धान्त इसका विवरण हैं। ये व्यावसायिकों हेतु क्षेत्र में कार्य पूर्ण करने के लिए निर्देशक के रूप में नियुक्त हैं। सिद्धान्त एक व्यवसाय के अभ्यास सहेतु जानने योग्य वक्तव्यों के रूप में मूल्यों का विस्तारण हैं उदाहरण के लिए एक व्यक्ति की गरिमा और योग्यता का मूल्य एक व्यक्ति या समूह या समुदाय के आत्म निश्चय में विश्वास के सिद्धांत में प्रकट होता है। सिद्धान्त समयानुसार परखे गये और वृहत् अनुभव तथा शोध में से प्राप्त किये गये हैं।

समाज कार्य के सामान्य सिद्धान्तों की व्यापक रूप से विवेचना इस प्रकार है:

स्वीकृति का सिद्धान्त,

वैयक्तिकरण का सिद्धान्त,

संचार का सिद्धान्त,

आत्म–निर्णय का सिद्धान्त,

गोपनीयता का सिद्धान्त,

नियन्त्रित संवेगात्मक सम्बद्धता का सिद्धान्त,

अब इन सिद्धान्तों पर चर्चा की जाएगी।

स्वीकृति का सिद्धान्त

यह सिद्धान्त बताता है कि समाज कार्य अभ्यास में अच्छे परिणाम प्राप्त करने हेतु सेवार्थी और समाजकार्य व्यावसायिक दोनों को एक दूसरे को स्वीकार करना चाहिए। सेवार्थी को कार्यकर्ता को इसलिए स्वीकार करना चाहिये कि कार्यकर्ता ही वह व्यक्ति है जो समस्याग्रस्त परिस्थिति पर काबू पाने में उसकी सहायता कर रहा है। समाज कार्य की परिस्थितियों में सेवार्थी प्रत्यक्ष रूप से कार्य कर्ता तक पहुँच सकता है या समाज कार्यकर्ता को संस्था द्वारा नियुक्त किया जा सकता हे या किसी अन्य द्वारा सेवार्थी को समाज कार्यकर्ता के पास सन्दर्भित किया गया हो सकता हैं जब तक सेवार्थी यह महसूस नहीं करता है कि, समाज कार्यकर्ता उसकी दुर्दशा को समझने के लिए समझ है और वह उसकी सहायता करने के लिए सम्बद्ध है, तब तक सेवार्थी सम्बन्धों में सहयोग नहीं कर सकता है जिसके माध्यम से समाज कार्य हस्तक्षेप को नियोजित किया गया है। सेवार्थी द्वारा समाज कार्यकर्ता की समर्थता के विषय में किसी प्रकार का सन्देह सहायता प्रक्रिया के लिए गम्भीर जटिलता में परिणत होता है। इसी प्रकार से कार्यकर्ता द्वारा भी सेवार्थी को एक ऐसे व्यक्ति के रूप में जो एक समस्या से ग्रस्त होकर उसके पास सहायता के लिए आया है, स्वीकार करना चाहिए। सेवार्थी के वाह्यरूप और पृष्ठभूमि पर विचार किये बिना कार्यकर्ता को उसे

स्वीकार करना चाहिए जैसे कि वह बिना किसी आरक्षण के है। कभी–कभी कार्यकर्ता के व्यक्तिगत अनुभव सेवार्थी को स्वीकार करने के मार्ग में आ सकते हैं। उदाहरण के लिए, एक कार्यकर्ता जो कि अपने शराबी पिता द्वारा बचपन में उत्पीड़ित था उसके लिए एक शराबी सेवार्थी को स्वकीकर करना कठिन हो सकता है जो कि अपने पारिवारिक सम्बन्धों को ठीक करने में सहायता हंतु आया है। इस मामले में समाज कार्यकर्ता को अपने शराबी पिता द्वारा उत्पीड़ित किए जाने के अपने अनुभव को, जिसे वह घृणा करता है और त्याग चुका है या जिसके प्रति शत्रुता प्रदर्शित करता है या उदासीनता प्रदर्शित करता है, सेवार्थी के लिए नहीं लाना चाहिए। सेवार्थी की सामाजिक अकर्मण्यता के लिए एक समाधान निकालने हेतु एक सशक्त व्यावसायिक सम्बन्ध की स्थापना का मूलतत्व पारस्परिक स्वीकति है।

वैयक्तिकरण का सिद्धान्त

यह सिद्धान्त समाज कार्यकर्ता को स्मरण कराता है कि सेवार्थी के साथ कार्य करते समय यह मस्तिष्क में रखना चाहिये कि कार्यकर्ता एक निर्जीव वस्तु या निकृष्ट अस्तित्व की वस्तु के साथ कार्य नहीं कर रहा है। सेवार्थी को एक ऐसे व्यक्ति के रूप में जो गरिमा, योग्यता या मूल्य रहित हो, निम्न दृष्टि से नहीं देखा जाना चाहिए क्योंकि वह अपनी समस्या के समाधान का मार्ग नहीं ढूँढ़ सकात है। यह एक सामान्य प्रत्युत्तर है जिसे सेवार्थी समुदाय से प्राप्त करता है। और यह सेवार्थी को अनुभव करने का मौका देता है कि उसके अन्दर मनुष्य की योग्यता नहीं है और वह अपने बारे में एक खराब छवि विकसित करता ह। समाज कार्यकर्ता को एक देखभाल करने वाले और सहायता करने वाले व्यावसायिक के रूप में विश्वास करना चाहिये कि सेवार्थी एक व्यक्ति है जो कि गरिमा, योग्यता और सम्मान से युक्त है और गरिमा के साथ अपनी अवांछनीय परिस्थिति के बाहर आने की शक्ति उसके अन्दर है और सम्मान ने उसे सही पर्यावरण और प्रोत्साहन दिया है। आगे समाज कार्यकर्ता को हमेशा मानना चाहिए कि प्रत्येक सेवार्थी अद्वितीय है और दूसरे अन्य सेवार्थियों जिनकी उसी के समान समस्याएँ हैं, से अलग है जैसे कि प्रत्येक व्यक्ति समान उत्तेजना के प्रति भिन्न–भिन्न रूप से प्रत्युत्तर और प्रतिक्रिया व्यक्त करता है और वे विभिन्न समस्याग्रस्त परिस्थितियों के अन्दर या दूर पाये जाते हैं।

संचार का सिद्धान्त

समाज कार्य में समाज कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच संचार का अत्यन्त महत्व है। संचार अलिखित, लिखित या मौखिक या सांकेतिक हो सकता है जिसमें मुद्राओं, संकेत या क्रियाओं का उपयोग संदेश भेजने के लिए किया जाता है। अधिकतर समस्याएँ मानवीय

सम्बन्धों से सम्बन्धित होती हैं जो कि त्रुटिपूर्ण संचार के परिणामस्वरूप उत्पन्न होती हैं। एक संदेश संचार में प्रेषक द्वारा भेजा जाता है और ग्राही द्वारा प्राप्त किया जाता है। एक संचार वास्तविक स्थान तब ग्रहण करता है जबकि जिन शब्दों के अर्थों और अन्य संकेताक्षरों को प्रेषक और ग्राही द्वारा संदेश की सही रूप से व्याख्या करने में असफल है जैसे कि प्रेषक क्या प्रेषित करना चाहता है तब उसमें एक विच्छेदन होता है या संचार प्रक्रिया में गलतफहमी होती है जो कि भ्रम और समस्या में परिणत होती है। कभी–कभी यदि प्रेषक भावनाओं को व्यक्त करने के लिए अयोग्य होता है या वह क्या संप्रेषित करना चाहता है, तब भी वहाँ त्रुटिपूर्ण संचार होता है। इसके अतिरिक्त सुगम सन्देश के प्रवाह के लिए अन्य अवरोधों मसलन दूरी, ध्वनि, स्वभाव, मनोवृत्तियाँ, पूर्व के अनुभव, मस्तिष्क की समझने की क्षमता और इसी तरह अन्य हैं।

समाज कार्यकर्ता के पास सेवार्थी द्वारा बनाए गए अलिखित और सांकेतिक संचार को ग्रहण करने के लिए पर्याप्त निपुणता होनी चाहिए। समाज कार्य सम्बन्धों में संचार तनावपूर्ण होता है क्योंकि सेवार्थी और कार्यकर्ता की पृष्ठभूमि कदाचित भिन्न हो, सवार्थी की मानसिक अवस्था विविध हो सकती हैं वह पर्यावरण जिसमें संचार स्थान ग्रहण करता है वह समय–समय पर परिवर्तित हो सकता है जो त्रुटिपूर्ण संचार के लिए पर्याप्त क्षेत्र प्रस्तुत करता है। इसलिए कार्यकर्ता को यह निरीक्षण करने के लिए सभी प्रयास करना चाहिए कि उसके और सेवार्थी के बीच उपयुक्त संचार हो। सेवार्थी को आरामदायक महसूस कराने के लिए तैयार करना चाहिए और अपने विचारों, भावनाओं और तथ्यों को व्यक्त करने में सुगमता की स्थिति में रखना चाहिए। आगे उसे आश्वस्त करना चाहिये कि कार्यकर्ता इस बात को सही तरीके से समझता है कि वह क्या संप्रेषित करना चाहता है। इसके लिए, स्पष्टीकरण और पुनः स्पष्टीकरण जैसी तकनीकें परिष्कृत करती हैं कि सेवार्थी ने क्या कहा, प्रश्न पूँछने और पुनः निर्दिष्ट करने का प्रभावपूर्ण रूप से प्रयोग किया जा सकताहै। इसी प्रकार कार्यकर्ता को यह सुनिश्चित करना पड़ता है कि वह क्या सम्प्रेषित कर रहा है, उसे सेवार्थी ठीक तरह से समझे। इसके लिए कार्यकर्ता सेवार्थी से, यह दोहराने के वह क्या कह रहा है? कह सकता हैं यह तरीका कार्यकर्ता और सेवार्थी की बीच त्रुटिपूर्ण संचार को कम कर सकता है और यह सुनिश्चित करता है कि कार्यकता सेवार्थी सम्बन्ध सुस्थिर और शक्तिशाली हैं।

गोपनीयता का सिद्धान्त

यह सिद्धान्त समाज कार्य हस्तक्षेप के प्रभावी उपयोग के लिए सशक्त आधार प्रदान करना है। यह कार्यकर्ता–सेवार्थी के बीच एक शक्तिशाली सम्बन्ध के निर्माण में सहायता करता है। समाज कार्य में कार्यकर्ता के लिए सूचना का उपलब्ध करना अत्यन्त महत्वपूर्ण होता

है। यह साधारण तथ्यपरक सूचनाओं से कदाचित क्या अत्यधिक गोपनीय है, को श्रेणीबद्ध करता है। एक व्यक्ति अपने व्यक्तिगत विवरण के विषय में निश्चित सूचनाओं को किसी को बताने के लिए कदाचित तब तक इच्छुक नहीं होगा जब तक कि जिसको यह बताना है वह विश्वसनीय न हो। उसे यह विश्वास होना आवश्यक है कि कार्यकर्ता इसका दुरूपयोग उसके लिए असुविधा उत्पन्न करने या उपहास करने या उसकी ख्याति को नुकसान पहुँचाने के लिए नहीं करेगा।

समाज कार्य में जब तक सेवार्थी समस्त सूचनाए जो कि कार्यकर्ता के लिए आवश्यक हैं उपलब्ध नहीं कराता है तब तक सेवार्थी की सहायता करना सम्भव नहीं होता है। इसके होने के लिए, सेवार्थी का कार्यकर्ता में पूर्ण विश्वास होना चहिए कि कार्यकर्ता को अग्रेषित की गयी सूचना गोपनीय रखी जायेगी और सेवार्थी की समस्या का मूल्याँकन करने और सम्भावित समाधान निकालने के लिए उपयोग की जायेगी। अतः इसलिए कार्यकर्ता को सेवार्थी को आश्वस्त करना चाहिए कि सेवार्थी के विषय में गोपनीय सूचना का सेवार्थी की हानि के लिए दूसरों के सम्मुख रहस्योद्घाटन नहीं किया जायेगा।

इस सिद्धान्त का पालन करने कि लिए समाज कार्यकर्ता को कुछ निश्चित दुविधाओं का सामना करना पड़ता है। पहला, हो न हो अन्य संस्था के कर्मिक के साथ गोपनीय सूचना में हिस्सा बँटाता है, जो कि केस से जुड़ा हुआ होता है और सहकर्मी के रूप में व्यावसायिक समाज कार्यकर्ता जो कि कार्यकर्ता को सेवार्थी की समस्या के समाधान में सहायता कदाचित समूह परामर्श के समय कर सकते हैं। दूसरे, सेवार्थी की आपराधिक गंतिविधियों से सम्बन्धित कुछ सूचनाओं के विषय में जहाँ पर एक जिम्मेदार नागरिक के रूप में समाज कार्यकर्ता को जब कहा जाए तो उसके लिए इन्हें जाँच एजेन्सियों को अग्रसारित करना आवश्यक हो सकता है। पूर्वकालिक स्थिति में समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के श्रेष्ठ लाभ के लिए सूचना को बता सकता हैं परवर्ती स्थिति में जहाँ यह वास्तव में समाज कार्यकर्ता के लिए इस प्रकार की सूचना को जिस रूप में इन्हें गोपनीय रखने की वचनबद्धता के अधीन प्राप्त किया गया है, के साथ सम्भालना दुष्कर है। इस प्रकार की परिस्थितियों में जहाँ इसे समाज कार्यकर्ता के लिए प्रकट करना है या नहीं, इसका निर्णय सेवार्थी पर छोड़ दिय जाना चाहिए। और समाज कार्यकर्ता सेवार्थी को स्पष्ट करेगा कि वह सम्बन्धित प्राधिकारियों के सामने इसे प्रकट न करने का आश्वासन नहीं दे सकता जहाँ कि विधिक आवश्यकताएँ साधारण व्यक्ति को उसके द्वारा प्राप्त की गयी सूचना को प्रकट करने के लिए बाध्य करती हैं।

गोपनीयता को बनाए रखने में विफलता कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध को गम्भीर रूप से प्रभावित करती है। अतः कार्यकर्ता को सेवार्थी संबंधी सूचना को सुरक्षित रखने और दूसरों को बताने में समझदारी दिखानी पड़ती है। सूचना जिसकी आवश्यकता है उसे केवल

सेवार्थी से ही एकत्रित करना चाहिए। सूचना को बताने से पूर्व यहाँ तक कि वे लोग जो कि सेवार्थी से सम्बद्ध हैं, उसके विषय में भी सेवार्थी की अनुमति ले लेना चाहिए।

आत्म-निर्णय का सिद्धान्त

यह सिद्धान्त सेवार्थी के आत्म निणर्य के अधिकार पर बल देता हैं प्रत्येक व्यक्ति को उसके लिए क्या अच्छा है और इसे प्राप्त करने के लिए पद्धतियों और साधनों को निर्धारित करने का अधिकार है। दूसरे शब्दों में, यह निर्दिष्ट करता है कि समाज कार्यकर्ता को सेवार्थी पर पहले ही निर्णय या समाधान इसलिए नहीं थोपना चहिए क्योंकि सेवार्थी उसके पास सहायता के लिए आया है। निस्संदेह, समाज कार्यकर्ता के पास इस लिए आया है क्योंकि वह स्वयं द्वारा समस्या को समाधान नहीं कर सकता है। समाज कार्यकर्ता को सेवार्थी की सामाजिक परिस्थिति के सही परिप्रेक्ष्य में अन्तर्दृष्टि के विकास और प्रोत्साहित करने और उसके लिए क्या अच्छा है और उसको क्या स्वीकार्य है, के रूप में निर्णय लेने में सम्मिलित होने में सहायता और पथ–प्रदशन करना चहिए। इस तरीके से सेवार्थी की न केवल अन्तः शक्ति को प्राप्त करने में सहायत की जाती है बल्कि उसके द्वारा स्वतंत्र और योग्यता और गरिमा से युक्त एक व्यक्ति के रूप में हाने काअनुभव करने में भी सहायता प्रदान की जाती है।

अनिर्णयात्मक मनोवृत्ति का सिद्धान्त

अनिर्णयात्मक मनोवृति का सिद्धान्त कल्पित करता है कि समाज कार्यकर्ता को बिना किसी पक्षपात के व्यावसायिक सम्बन्ध को प्रारम्भ करना चाहिए। इसके लिए, उसे सेवार्थी के विषय में अच्छे या बुरे या योग्यता या आयोग्यता के रूप में धारणा नहीं कायम करनी चाहिए। उसे सेवार्थी के साथ एक ऐसे व्यक्ति जो उसके पास सहायता के लिए आया है व्यवहार करना होता है और सेवार्थी और उसकी परिस्थिति में अन्य लोगों की धारणाओं से प्रभावित हुए बिना उसकी साहयता के लिए तत्पर रहना होता है। यह कार्यकर्ता को ठोस आधार पर व्यावसायिक संबंध के निर्माण के योग्य बनाता है जिससे कार्यकर्ता और सेवार्थी स्वतंत्र महसूस करें और एक दूसरे के प्रति अपनी बोध शक्ति की भागीदारी खुले दिमाग से करें। फिर भी यह उल्लेखनीय है कि अनिर्णयात्मक मनोवृत्ति का अर्थ यह नहीं है कि समस्याग्रस्त परिस्थिति और समस्या का सामनाकरने के लिए विभिन्न विकल्पों पर विचार करने के विषय में व्यावसायिक निर्णय न लिए जाए।

नियन्त्रित संवेगात्मक सम्बद्धता का सिद्धान्त

नियन्त्रित संवेगात्मक सम्बद्धता का सिद्धान्त समाज कार्यकर्ता की सेवार्थी की दुर्दशा में व्यक्तिगत रूप से अधिक लिप्त होने या अधिक वस्तुनिष्ठ होने से रक्षा करता हैं। विगत् के

मामले में कार्यकर्ता सेवार्थी के अधिक समरूप हो सकता है क्योंकि वह सेवार्थी के जीवन की परिस्थिति/ परिस्थितियों या सेवार्थी के व्यक्तित्व के साथ उसकी समस्या ग्रस्त परिस्थिति में अनेकों समानताओं का पता लगाता है। यह व्यावसायिक सम्बन्ध और सेवार्थी की समस्या के विषय में निर्णयों के साथ हस्तक्षेप कर सकता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या के विषय में निर्णयों के साथ हस्तक्षेप कर सकता है। कार्यकर्ता सेवार्थी के जीवन के साथ अधिक सहानुभूति और अधिक सम्बद्धता प्रारम्भ कर सकता हैं और यह सेवार्थी के आत्म–निर्णय और स्वतंत्रता में हस्तक्षेप कर सकता है।

परवर्ती मामले में, अधिक वस्तुनिष्ठ और अलग हो जाने से सेवार्थी महसूस कर सकताहै कि कार्यकर्ता की उसमें और उसकी दुर्दशा में रूचि नही है। यह सेवार्थी को समस्त गोपनीय सूचनाओं को प्रकट करने से रोक सकता है। सेवार्थी में आयोग्यता और निस्सहायता की अनुभूति बलवती हो सकती है। अतः सेवार्थी को तदनुभूति प्रदर्शित करते हुए उचित संवेगात्मक दूरी को बनाए रखना चहिए। तदनुभूति का अर्थ है कि सेवार्थी की दुर्दशा की समझ को प्रदर्शित करना और दया या सहानुभूति या तुच्छता का आभास प्रदर्शित न करना।

व्यवसाय : मानवीय आवश्यकताओं के विषय में एक प्रत्यत्तर

प्रत्येक व्यक्ति के पास सन्तुष्टि की प्राप्ति के लिए आवश्यकताओं का विस्तृत विन्यास होता है (स्ट्रूप, 1965)। मानवीय आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से भौतिक आवश्यकताओं और मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। भौतिक आवश्यकताएँ जीवन की सुरक्षा और उसे बनाए और समाज में कार्य सम्पादित करने के लिए भौतिक सुखों के चारों ओर घूमती हैं जबकि मनोवैज्ञानिक आवश्यकताएँ संवेगात्मक और मानसिक अवस्थाओं जैसे प्रेम और अनुराग पाने की कोशिशि करना, सामाजिक मान्यता प्राप्त करना, आध्यात्मिक खोज आदि के लिए कार्य करती हैं प्रत्येक व्यक्ति इन आवश्यकताओं को पूर्ण करने का प्रयास और संघर्ष करता हैं आवश्यकताएँ व्यक्ति और सामाजिक पर्यावरण के बीच अन्त:क्रिया की जटिलता में पूर्ण होती हैं। कभी–कभी कुछ निश्चित कारणों से व्यक्ति इनमें से कुछ प्राप्त करने में असफल होते हैं। प्राचीन समाजों में लोगों की अपूर्ण आवश्यकताओं की देखरेख अधिकतर परिवार द्वारा या व्यावसायिक समूह जैसे व्यापारी संघ द्वारा या धर्म द्वारा या सत्तारूढ़ राजनीतिक दल–वंश, राजा या सरकार द्वारा की जाती थी। जैसे–जैसे समाजों ने प्रगति की आवश्यकताएँ अधिकाधिक जटिल होती गयी और सहायता की गतिविधियाँ व्यवस्थित तरीके से आयोजिक की जाने लगीं। मनुष्य के भीतर कौशल और संवेदना ने उसे जिनकी आवश्यकताएँ अपूर्ण हैं उन्हें सन्तुष्ट करने के लिए उसे तैयार किया

संवेदना ने उसे जिनकी आवश्यकताएँ अपूर्ण हैं उन्हें सन्तुष्ट करने के लिए उसे तैयार किया जो कि मानवीय संसग्र और वैज्ञानिक प्रकृति के साथ एक अधिक नए ढंग में लोगों के लिए विपत्ति उत्पन्न कर रही है। नेय रूप में यह विभिन्न व्यवसायों जैसे–चिकित्सा, नर्सिंग, इन्जीनियरिंग, विधि इत्यादि के विकास में परिणत हुआ है। और समाज कार्य इसके लिए अपवाद नहीं हैं सामाज कार्य व्यवसाय मानव समाज को वास्तव में स्थायी रूप से इन अपूर्ण मानवीय आवश्यकताओं के लिए समाधान ढूँढने के द्वारा सहायता देने हेतू विशिष्ट रूप से विकसित किया गया है।

आवश्यकताओं की पूर्ति में गरीबी एक गम्भीर बाधा के रूप कायम है। 18वीं शताब्दी की अवधि तक समाज की, राजा और कुलीन तन्त्र और साथ ही चर्च के दुष्टिकोण से, लोगों की गरीबी के कारण अपूर्ण आवश्यकताओं के प्रति मनोवृत्ति मुख्यतः व्यक्ति की असफलता या दुराचरण या इश्वर के क्रोध के कारण है। अतः ऐसे लोगों के उद्धार तक पहुँचने की आवश्यकता नही है और उन्हें स्वयं को बचाना है। परन्तु महान दार्शनिकों और सामाजिक विचारकों के आगमन के साथ मानवीय दुखों की समझ गरीबी और दरिद्रता के अन्तर्गत एक परिवर्तन के रूप में प्रकट होती है।

गरीबी के कारणों के भीतर वैज्ञानिक जाँच प्रदर्शित करता है कि – (1) वास्तव में व्यक्ति की असफलता की अपेक्षा सामाजिक आर्थिक स्थितियाँ गरीबी के कारण हैं; (2) गरीब द्वारा अत्यन्त अमानुषिक स्थितियों में हृदय स्पर्शी जीवनयापन; (3) नये रूप में बदल कर गरीब समाज में विभिन्न दूसरी समस्याओं को उत्पन्न कर रही है; (4) भिक्षा देना और अस्थायी सहायता उपाय उपयोगी नहीं है; (5) गरीबी की समस्या और उसके द्वारा उत्पन्न लोगों की अन्य आवश्यकताओं के साथ कार्य करने के लिए स्थायी समाधान निकालना आपश्यक है; और (6) लोग गरीबी से बाहर आना चाहते हैं और उन्हें इससे बाहर आने में सहायता की जा सकती है।

चैरिटी आर्गेनाइजेशन सोसाइटी और सेटिलमेन्ट हाउस मूवमेन्ट, वाई. एम. सी. ए. और वाई. डब्ल्यू. सी. ए. आर्गेनाइजजेशन सभी गरीबों, अनाथों, अवैध और अनाथ बच्चों और अविवाहित माताओं की सुरक्षा में, और अक्षम व्यक्तियों, मानसिक रूप से विक्षिप्त लोगों और पड़ोसी समुदायों, भिक्षुकावासों, सुधारालयों, और अपंगाश्रमों में रहने वाले अन्य अप्रवासी लोगों की आवश्यकताओं के प्रत्युत्तर में विकासित हुए। निर्भरता की स्थिति और उसके उत्तरदायी कारणों की सम्पूर्ण जाँच के उत्तरदायित्व को वहन करने के द्वारा दान और लोकोपकार वैज्ञानिक दिशाओं को प्रदत्त हुआ है। आवश्यकताग्रस्त लोगों को परिवार और समुदाय के अन्तर्गत संसाधनों का पता लागने के लिए अपने पैरों पर खड़े होने के लिए प्रोत्साहित किया गया है। वैज्ञानिक दान और लोकोपकार ने अप्रशिक्षित स्वैच्छित कायकर्ताओं

के स्थान पर प्रशिक्षित वैतनिक कार्यकर्ताओं को रखा। लोगों की भौतिक, सामाजिक और संवेगात्मक आवश्यकताओं के लिए कार्य करने हेतु 19वीं शताब्दी की समाप्ति तक अन्तिम परिणाम समाज कार्य व्यवसाय का जन्म है। एक व्यवसाय के रूप में समाज कार्य लोगों के संकट में कार्य करता है जो कि अन्य व्यवसाय नही करते हैं। समाज कार्य सेवार्थियों को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति में उन्हें अपने पैरों पर खड़े होने के लिए उनकी समर्थताओं को सामने लाता है और उन्हें समर्थ बनाता है।

एक लक्ष्य के रूप में मानवीकरण के लिए सामाजिक परिवर्तन

सामाजिक परिवर्तन अपरिहार्य है और परिवर्तन की बहुत सी शक्तियाँ विभिन्न सामाजिक संस्थाओं पर क्रियाशील रहती हैं। कभी–कभी परिवर्तन धीरे होते हैं और किसी अन्य समय में ये द्रुतगति से होते हैं। जब कभी आकस्मिक और अविचारशील परिवर्तन स्थात ग्रहण करते हैं तो लोग सुरक्षा से दूर हो जाते हैं और इन परिवर्तनों द्वारा उत्पन्न विच्छेद और विघटन से मुकाबला करने में असफल हाते हैं। माध्यकालीन अवधि के पूर्व और उसके दौरान होने वाले परिवर्तन धीमे थे परन्तु औद्योगिक क्रान्ति से अब तक के परिवर्तन अत्यधिक तीव्र रहे और परम्परागत संस्थाओं और जीवन की पद्धतियों ने आघात पाया है। इसने दुर्दशा और कष्ट को उत्पन्न किया है। सामाजिक परिवर्तन की प्रक्रिया में कुछ निश्चित वर्ग अन्य कीमत पर उन्नति करते हैं। परिवर्तित रूप में यह सामाजिक तनाव और अव्यवस्था उत्पन्न करता है। यह हमेशा इच्छित होता है कि सामाजिक परिवर्तन नियोजित हो सके ताकि इसके कष्ट [illegible] न्यूनतम और इसके लाभों का उच्चतम किया जा सके। उत्तरदायित्व को ग्रहण करने हेतु समाज कार्य का उद्गम हुआ है।

समाज कार्य का लक्ष्य एक नियोजित परिवर्तन की प्रक्रिया के माध्यम से समाज के मानवीकरण को उत्पन्न करना है। समाज कार्य अत्यन्त आधारभूत मानवीय मूल्यों और सिद्धान्तों–मानव गरिमा, समानता, कार्य करने का प्रजातांत्रिक तरीका, आत्मनिर्ण का अधिकार और गोपनीयता का अधिकार जिसे केवल एक समाज मानवीय रूप के साथ स्थापित कर सकता है, के प्रति दृढ़ता:पूर्वक वचनबद्ध है।

समाज कार्य व्यवसाय सामाजिक उन्नति की वचनबद्धत केसाथ व्यक्ति, समूह, समुदाय और सामाजिक स्तर पर हस्तक्षेप कर रहा है और समाज की भलाई के लिए परिवर्तन की शक्तियों का सामाना और निर्देशन करता है।

व्यासायिक समाज कार्यकर्ता, सार्वजनिक और निजी काम में लगे व्यवहारकर्ता हो सकते हैं या समाज कार्य के विद्यालय के शिक्षक जो लोगों की उन आवश्यकताओं जो सामाजिक

परिस्थितियों में परिवर्तन की माँग करते हैं, के साथ दृढ़ता से सम्बद्ध होते हैं, हो सकते हैं, वे उन शक्तियों का ज्ञान रख सकते हैं जो कि विश्वसनीयता से परिवर्तन को प्रभावित कर सकती हैं और सामाजिक उन्नति के लिए परिवर्तन को लाने हेतू कदम बढ़ा सकती हैं सामाजिक परिवर्तन के क्षेत्र हैं–निवारण, सुधार, पुनश्चिक्षा, पुर्समसजीकरण पुनर्वास और नियोजन (पाइर्स, 1989)।

व्यवहारकर्ता सूक्ष्म स्तर पर इच्छित परिवर्तन की स्थितियों के साथ परीक्षण करते हैं। समाज कार्य के शिक्षक सामाजिक स्थितियों और परिवर्तन के कारकों को विश्लेषित करने के लिए शोध का उत्तरदायित्व ग्रहण करते हैं। उदाहरण के लिए समाज में महिलाओं की स्थिति में परिवर्तन करने और उन्हें सशक्त बनाने के लिए, समाज कार्यकर्ता महिलाओं के छोटे समूह बनाकर उन्हें सूचना, प्रशिक्षण और उनके जीवन के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में निर्णय लेनेके लिए सहायता जैसे शिक्षा जारी रखना, जीविका, विवाह इत्यादि जिसके फलस्वरूप उनका शक्तीकरण हो, देना प्रारम्भ कर सकता हैं इस प्रकार के प्रयोग की सफलता की जानकारी दूसरों को दी जाती है और नीति–निर्माताओं को अग्रेषित की जाती है जो इच्छित परिवर्तनों को सुसंगत नीति–क्षेत्रों में मिला कर इसे परिवर्तित कर देते हैं वृहत् स्तर पर परिवर्तन को प्रभावित करते हैं। इस प्रकार समाज कार्य, सामाजिक परिवर्तन में एक नियोजित तरीके से और समाज की उन्नति के लिए योगदान देता है।

समाज की मूल इकाइयों में हस्तक्षेप

समाज कार्य व्यवहार समाज के विभिन्न स्तरों पर कार्यान्वित किया जाता है। समाज कार्य हस्तक्षेप व्यक्ति, परिवार, समूह, समुदाय और वृहत् रूप में समाज में स्थान ग्रहण करता हैं प्रत्येक स्तर पर हस्तक्षेप अधिक या कम स्वतंत्र होता है और कभी कभी यह प्रकृति और सेवार्थी की उपयुक्त माँगों पर निर्भर रहते हुए परस्पर निर्भर होता है। इसने हस्तक्षेप के लिए सुव्यवस्थित तरीकों को विकसित किया है जो कि समाज की विभिन्न इकाइयों के साथ कार्य करने के लिए समाज कार्य की पद्धतियों में अन्तर्निहित हो गया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य पद्धति व्यक्ति और परिवार के स्तर पर, सामाजिक सामूहिक सेवा कार्य छोटे समूहों और परिवार के स्तर पर भी, सामुदायिक संगठन समुदाय के स्तर पर और सामाजिक क्रिया सामाजिक स्तर पर कार्य करती है।

वैयक्तिक स्तर पर हस्तक्षेप व्यक्ति की सामाजिक गतिविधियों के पुनः स्थापन के लिए है। हस्तक्षेप दो स्तरों पर किया जाता है। पहले स्तर पर कार्य केवल सेवार्थी के चारों ओर घूमता है और उसे उसके जीवन की परिस्थितियों के प्रति अपने व्यवहारों, दृष्टिकोणों, मनोवृत्तियों और अनभतियों में परिवर्तन को उत्पन्न करते हुए उसकी समस्याग्रस्त

परिस्थिति पर काबू करने के लिए सहायता करता है। कुछ मामलों में व्यक्ति के कारण समस्या नहीं होती बल्कि जिस पर्यावरण में वह रहता है उसके कारण होती है और ऐसी स्थिति में केवल वैयक्तिक स्तर कार्य करना पर्याप्त नहीं होता है। अतः दूसरे स्तर पर, कार्य में व्यक्ति और पर्यावरण दोनों सम्मिलित हैं जो परिवार या अभिजात समूह या समुदाय या सामाजिक संस्थाएँ उदाहरणार्थ विद्यालय, कार्यसंगठन या एक सामाजिक क्लब हो सकते हैं।

परिवार मूल सामाजिक इकाई है जिसका प्रत्येक व्यक्ति सदस्य होता है उसका न केवल व्यक्ति बल्कि सम्पूर्ण सामाजिक व्यवस्था के कल्याण पर महत्वपूर्ण प्रभाव होता है एक परिवार के अकेले सदस्य या सम्पूर्ण परिवार के लिए सहायता उपलब्ध कराने के मामले में परिवार समाज कार्य हस्तक्षेप की इकाई होता है। रट्रूप (1965) में तीन प्रकार की आवश्यकताएँ जो कि परिवार के कार्य हेतु प्रयोग की जाती हैं, की रूपरेखा तैयार की है। वे है प्रथम जो वाह्य तत्वों के कारण हैं, द्वितीय जो आन्तरिक तत्वों के कारण हैं और अन्तिम जो आन्तरिक और वाह्य तत्वों का एक सम्मिरण है ये तत्व इसके सदस्यों के बीच दूषित सम्प्रेषण, मनोवृत्तियों और विचारों की गम्भीर विभिन्नताओं के कारण उत्पन्न अपक्रियाओं और वैवाहिक मतभेद में दृष्टिगोचर होते हैं। आकस्मिक विपत्तियों का अलगाव, गम्भीर रोग इत्यादि। सदस्यों की विफलता विशेष रूप से दम्पत्तियों द्वारा उनकी भूमिका को सम्पादित करने में–बच्चों की उपेक्षा के प्रति अग्रगामी होना, परिवार में वृद्ध और बीमारों का होना आपसी समझ की कमी, काम का दबाव और अन्य सामाजिक वचनबद्धताओं के कारण हो सकता है।

हस्तक्षेप की इकाई के रूप में समूह की परिकल्पना तक की जाती है जब लागा का सामान्य समस्याएँ या आवश्यकताएँ होती हैं। समूह पहले से ही निर्मित या समाज कार्यकर्ता द्वारा निर्मित हो सकता हैं वृद्धि और विकासात्मक समस्याएँ/ आवश्यकताएँ सामाजिक भूमिका का निष्पादन, निर्णय–निर्माण प्रक्रियाएँ, नेतृत्व के ढंग और संचार अनिरचनायें व्यक्तिगत दृष्टिकोण की अपेक्षा समूह अनुभव के माध्यम से हल किये जा सकते हैं। समूह, सेवार्थी को स्थापित करता हैं समूह स्तर पर हस्तक्षेप में समूह के एक विशेष सदस्य या सदस्यों में विशिष्ट सदस्य या सम्पूर्ण समूह पर ध्यान केन्द्रित हो सकता है।

समाज कार्य हस्तक्षेप की एक इकाई के रूप में समुदाय, एक समुदाय में रहने वाले लोगों को प्रभावित करने वाली समस्याओं/आवश्यकताओं का सामना करने का प्रयास करता है। समुदाय के स्तर पर समाज कार्य समाज कल्याण आवश्यकताओं और समाज कल्याण संसाधनों के बीच के अन्तर को भरता है। यह समुदाय में विद्यमान विभिन्न–समूहों के बीच सहकारिता और सहयोग की मनोवृत्तियों को बढ़ावा देता है। यह समुदाय में

समस्या/आवश्यकता से प्रभावित लोगों की सम्बद्धता की मुहिम चलाता है। समाज कार्य हस्तक्षेप का लक्ष्य समुदाय का सशक्तीकरण और क्षमता का निर्माण करना है यह समुदायों को उनके मामलों को स्थानीय प्राधिकारियों और अन्य संस्थाओं के समक्ष बलपूर्वक और प्रभावशाली रूप से प्रस्तुत करने;समुदाय में विभिन्न समूहों के बीच नेतृत्व का निर्माण करने; समुदाय के निर्णय–निर्माण के सामर्थ्य में वृद्धि करने और इसमें रहने की दशाओं में सुधार करने के लिए विभिन्न संसाधनों को गतिमान करने के लिए सक्षम बनाता है। समाज कार्य का अभ्यास सरकारी और निजी संरक्षण के अन्तर्गत संचालित समाज कल्याण संस्थाओं में किया जाता है। एक प्रशासक के रूप में समाज कार्यकर्ता को सेवाओं के वितरण का नियोजन, संगठन, निर्देशन, समन्वय करना पड़ता है, लागत की प्राप्ति के लिए बजट तैयार करना पड़ता है, स्टाफ का पर्यवेक्षण करना होता है और अन्त में, उच्च स्तर पर निष्पादन के विषय में सूचना देनी पड़ती है। इन कार्यों के प्रशासन में सामाज कार्य का ज्ञान आवश्यक है। उदाहरण के लिए, सेवा वितरण की कुशलता और प्रभावशीतला में सुधार के लिए स्वीकृत कार्य समूहों/ दलों का निर्माण और इस प्रकार के समूहों/दलों के विचार–विमर्शों को संचलित और पर्यवेक्षण करना, सामूहिक कार्य का ज्ञान प्रशासक को अत्यधिक दक्षता प्रदान करता है।

सारांश

इस अध्याय में हमने मूल्य शब्द के अर्थ और समाज कार्य के विभिन्न व्यावसायिक मूल्यों उदाहरणार्थ–व्यक्ति में अन्तर्निहित गरिमा और योग्यता, प्रजातांत्रिक कार्य विधि के प्रति वचनबद्धता और सामाजिक न्याय के विषय में ज्ञान प्राप्त किया है। हमने समाज कार्य के सामान्य सिद्धान्तों उदाहरणार्थ स्वीकृति, व्यक्तिकरण, आत्म–निर्देशन, गोपनीयता और इसी प्रकार अन्य के विषय में भी जानकारी प्राप्त की है हमने मानवीय आवश्यकताओं के प्रकारों और गरीबी के सन्दर्भ में इन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु समाज कार्य व्यवसाय के विकास का अवलोकन किया। हमने यह भी गौर से देखा कि किस प्रकार सामाजिक परिवर्तन समाज कार्य प्रक्रिया द्वारा नियोजित हस्तक्षेप के माध्यम से सम्पादित किया जा सकता है। अन्त में हमारे पास इसकी जानकारी है कि किस प्रकार कार्य विभिन्न आधारभूत सामाजिक इकाईयों उदाहरणार्थ परिवार, समूह और समुदाय में हस्तक्षेप करता है।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

कॉम्पटन, आर. एच. (1980), इन्ट्रोडक्शन टू सोशल वेल्फेयर एण्ड सोलशल वर्क: स्ट्रक्चर, फंक्शन एण्ड प्रोसेस, दि डोर्सी प्रेस होमवुड इलिनोइस।

डुबोइस, बी. एवं माइले, के. के. (1962), सोशल वर्क : एन इम्पावरिंग प्रोफेशन, एलीन एण्ड बेकन, लन्दन।

फ्रीडलेण्डर, डब्ल्यू ए. (1955), इन्ट्रोडक्शन टू सोशल वेल्फेयर, प्रिन्टिस हाल ऑफ इण्डिया प्राइवेट लि०, नई दिल्ली।

मोराल्स, ए एवं शीफॉर, बी. डब्ल्यू (1989), सोशल वर्क : ए प्रोफेशन विद मैनी फेसेज एलीन एण्ड बेकन, बोस्टन।

मिश्रा, पी. डी. (1994) सोशल वर्क : फिलास्फी एण्ड मैथड्स, इन्टर–इण्डिया पब्लिकेशनस, नई दिल्ली।

पाइर्स, डी. (1989), सोशल वर्क एण्ड सोसाइटी : एन इन्ट्रोडक्शन, लॉंगमैन, न्यूयार्क।

स्ट्रोउप, एच. एच. (1965), सोशल वर्क : एन इन्ट्रोडक्शन टू द फील्ड, यूरोसिया पब्लिशिंग हाउस (प्राइवेट) लि०, नई दिल्ली।